



## **РЕЦЕНЗИЯ**

<b>ОТНОСНО:</b>	дисертационен труд на тема: <b>“ИНОВАТИВНИ ГЕЙМИФИКАЦИОННИ МОДЕЛИ И ИНСТРУМЕНТИ, ИЗПОЛЗВАНИ В КОРПОРАТИВНАТА CRM СТРАТЕГИЯ”</b>
<b>ЗА ПРИСЪЖДАНЕ:</b>	на образователна и научна степен „доктор” по професионално направление 3.7. Администрация и управление, научна специалност „Бизнес Администрация“
<b>ДОКТОРАНТ:</b>	<b>АПОСТОЛ УСТИЯНОВ МУШМОВ</b> - докторант по докторска програма към ДЕПАРТАМЕНТ „АДМИНИСТРАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ“
<b>НАУЧЕН РЪКОВОДИТЕЛ:</b>	<b>доц. д-р инж. Кирил Радев</b> НОВ БЪЛГАРСКИ УНИВЕРСИТЕТ - СОФИЯ
<b>АВТОР НА СТАНОВИЩЕТО:</b>	<b>проф. д-р Христо Иванов Катранджиев</b> УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО Катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“

### **1. Оценка на значимостта на изследвания проблем в научно и научно-приложно отношение.**

Представеният за рецензиране дисертационен труд е посветен на един слабо проучен въпрос – ролята на геймификацията в бизнеса (общо казано). За геймификация могат да се намерят множество публикации в интернет, но налице са опити да изследва ролята на геймификацията по отношения на лоялността към бранда, привличането на нови клиенти и други маркетингови аспекти, но с дисертационен труд на тази тема досега не съм се запознавал. Невисокото ниво на научното изследване на ролята на

геймификацията в съвременния бизнес е в контраст със нейното значение. В уводната част на дисертационния труд докторантът правилно е очертал три фактора (назовани от него тратектории), които обосновават значимостта и актуалността на дисертацията: (1) необходимостта от привличане, задържане на служители (особено представителите на новите поколения; (2) все по-голямото осъзнаване от изследователи и мениджъри на ролята на т. нар. вътрешни мотиватори; (3) възможностите на геймификацията за „извличане на желано поведение“ начин, който е ненатрапчив, увлекателен и в крайна сметка водещ до постигане на високи резултати.

**Несъответствието между значението на изследвания въпрос от една страна и от друга неговото значение в съвременното управление обуславят безспорната значимост на дисертационния труд, предложен от Апостол Мушмов. Това ми дава основания като рецензент да приветствам избора на тема от страна на докторанта и неговия научен ръководител.**

## **2. Оценка на целите и задачите на дисертацията**

Главната цел на дисертационния труд е тройка и включва следното:

- (1) разработване на концептуален модел на съдържанието на софтуерна платформа за мотивация на служителите с геймификационни елементи;
- (2) изследване на влиянието на софтуерна платформа за мотивация на служителите с геймификационни елементи върху различни нагласи на служителите;
- (3) извеждане на препоръки за развитие (upgrade) на традиционните системи за мотивация и ангажираност на служителите, по посока постигане на вътрешните CRM цели на компанията.

Така формулираната главна цел е декомпозирана до 4 подцели: (1) *обосновка и разработка на концептуални модели на съдържанието на геймифицирани софтуерни системи за мотивация и ангажираност*; (2) *изследване приноса на геймифицираните системи за мотивация и ангажираност върху служителите*; (3) *изследване на ефективността на различни геймификационни инструменти спрямо сегменти*; (4) *Формулиране на препоръки за развитие (upgrade) на традиционните системи за мотивация и ангажираност*.

Всяка от подцелите е декомпозирани в конкретни изследователски задачи, които са описани и аргументирани в метеорологическата част на изследването.

**В обобщение може да се каже, че целите и задачите са изведени правилно. Процесът на декомпозиране (включващ: главна цел/и – подцели – изследователски задачи) е логично издържан, адекватен на особеностите на предмета и обекта на изследването и е добре аргументиран. Това ми позволява да оценя високо начинът на формулиране на целите и задачите на дисертационното изследване.**

### **3. Степен на познаване на състоянието на проблема и съответствие на използваната литература**

Докторантът в структурирал разработката в четири глави. Първата глава е посветена на теоретичната обосновка при създаване на геймифицирани системи за мотивация. Втората глава е методико-методологически характер, третата глава представя проведените изследвания и резултатите от тях, а четвъртата съдържа анализи, дискусия, изводи и препоръки.

**Задълбоченият прочит на дисертационния труд показва, че авторът е наясно със състоянието на проблема и добре познава нивото на неговото научно изследване у нас и по света. Използваната литература е в съответствие с изследвания проблем, което много добре си проличава от първа глава, в която авторът анализира геймифицираните системи за мотивация – включително тяхната теоретична обосновка, реално изпълнение и изследователски процес. Докторантът е демонстрирал добро познаване на релевантната научна литература по този въпрос и правилно разгледал въпросът през призмата на процесните теории, теориите за ангажираността и лоялността. Този подход, освен, че е адекватен, позволява на докторанта да разкрие състоянието на изследвания проблем и да продължи по-нататък в правилната посока от методологическа гледна точка.**

#### **4. Коректност при цитирането на представителен брой автори**

В дисертационния труд са цитирани около 180 литературни източника – книги и научни статии. Част от литературните източници са достъпни онлайн. Литературните източници са цитирани коректно. Като брой и тематика те са напълно релевантни на дисертационното изследване.

#### **5. Наличие на обоснован и разработен теоретичен модел на изследването**

Първа глава на дисертационното изследване, както вече се спомена, съдържа анализ на теоретичните модели /системи/ за мотивация. На база на

разгледаните съществуващи модели авторът е описал и представил основните аспекти на гемификацията в контекста на CRM. **Теоретичният модел на изследването е добре обоснован и е разработен на необходимото ниво на детайлизация.**

**6. Съответствие на избраната методология и методика на изследване с поставената цел и задачи на дисертационния труд и наличие на собствен принос при събиране и анализиране на данните**

Изследователската методология е представена в Глава 2. Тази част на дисертационния труд е в пълен синхрон със заявените изследователски цели и подцели. Налице е ясна декомпозиция на методологическите инструменти по линия на подцелите: на четирите изследователски подцели съответстват четири методики, които да гарантират постигането им (на подцелите), което в крайна сметка гарантира постигането на главната изследователска цел. **Напълно приемам този подход към разработване на изследователската методология. Той е добре аргументиран и логичен. От една страна пределна ясно показва връзката и логическата линия на дисертационния труд по отношение на „цели-методики-резултати“, а от друга гарантира прецизността на изследването и релевантността на получените резултати.**

**Разработените методики са изцяло дело на докторанта, както и събиране и анализът на емпиричните данни. Приложени са подходящи статистически методи като клъстърен анализ и др.**

## 7. Научни и научно-приложни приноси

В автореферата докторантът е заявил 6 научни и научно-приложни приноса. Березервно приемам следните приноси:

- 1) На база на качествените изследвания върху теориите за мотивация, лидерство, фирмена култура, екипна динамика и др. са предложени изцяло нови, авторски процеси. Такива са: а. процесът на даване на идеи за подобрения от служителите (внедрен и в 2-те системи обект на изследвания)
  - а) процесът на даване на идеи за подобрения от служителите (внедрен и в 2-те системи обект на изследвания)
  - б) процесът за стимулиране на активности за рекламиране от служителите
  - с) процесът на заучаване и последващо разпознаване на ценностите на компанията
- 2) Предложена и внедрена е методология за обособяване на типологичните групи участници в системите, като тук са предложени вкарването на допълнителни дименсии отчитащи нагласите на служителите, освен класическите (при геймификация) фокусирани върху взаимодействието на участниците помежду им и със средата.
- 3) Изказано е и защитено разбирането, че създадените системи (обект на изследването) участват в живота на компанията като едни лидери с изкуствен интелект и могат да бъдат разглеждани като самостоятелни модели за управление на служителите.
- 4) Постигнат е социално икономически ефект посредством внедрената иновация в организациите свързани с обекта на изследвания.

5) Направени са препоръки анализи и обобщения, които биха подпомогнали други компании при разработка на подобен тип системи.

**Считам че научните и научно-приложни приноси на докторанта надхвърлят очакванията за подобни научни изследвания. Личното участие на докторанта в тези приноси е безспорно и видно от началото до края на дисертационното изследване.**

## **8. Автореферат**

**Авторефератът е разработен в обем от 49 страници. Той вярно отразява съдържанието на дисертацията. Съдържа изискуемите компоненти.**

## **9. Въздействия на дисертационния труд върху външната среда**

Докторантът е представил общо 7 публикации, които са пряко свързани с темата на дисертационния труд. Две от тях са публикувани в сп. Човешки ресурси. Останалите 5 са доклади, които са представяни на научни конференции и съответно са отпечатани в сборници. Докторантът е представил също и 3 публикации, които не са пряко свързани с дисертационното изследване, едното от които е книга.

Може да се направи изводът, че публикациите са достатъчни както от гледна точка на количеството, така и от гледна точка на качеството. Те покриват и дори значително надвишават минималните национални изисквания.

## **10. Мнения, препоръки и бележки**

Докторантът би могъл да помисли за публикуване на книга на база на дисертационния труд, Някои фигури, които са с надписи на английски език, биха могли да се представят с български надписи.

*Въпроси: Какви са основанията, въз основа на които дисертантът е избрал именно методът на K-средните за клъстериране? Като оценявам смислеността на получените клъстери – как биха могли да се валидират те?*

## **11. Заключение**

**Представеният дисертационният труд съдържа важни научно-приложни резултати и методологически достижения. Извършена е значителна като обем проучвателна работа по важен и слабо изследван аспект, свързан с иновативни геймификационни модели и инструменти, използвани в корпоративната CRM стратегия. Дисертационният труд отговаря на изискванията, залегнали в ЗРАСРБ, ППЗРАСРБ, както и във вътрешните правила на НБУ за присъждане на образователната и научна степен „доктор“. Въз основа на тези факти заявявам положителната си оценка относно представения за защита дисертационен труд и предлагам на уважаемото Научно жури да присъди на Апостол Устиянов Мушмов образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7. Администрация и управление, научна специалност „Бизнес администрация“.**

20.03.2022 г.

гр. София

Рецензент: .....

(проф. д-р Христо Катранджиев)